

LAMPIRAN

LAMPIRAN

1

INSTRUMEN PENELITIAN

- A. KISI-KISI UJI COBA INSTRUMEN ANGKET PENELITIAN**
- B. UJI COBA INSTRUMEN ANGKET PENELITIAN**
- C. HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS**
- D. KISI-KISI INSTRUMEN ANGKET PENELITIAN**
- E. ANGKET PENELITIAN**

KISI-KISI UJI COBA INSTRUMEN ANGKET PENELITIAN

No	Aspek Penelitian	Indikator	Item	Jumlah
1.	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	a. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat	1,2,3*	3
		b. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara secara andal	4,5,6	3
2.	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Kesiediaan untuk mendengar dan mengatasi keluhan mahasiswa	7,8,9,10	4
		b. Kesiediaan untuk menyampaikan pelayanan secara cepat	11,12,13, 14	4
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Kemampuan yang mencakup pengetahuan, kompetensi terhadap pelayanan yang diberikan	15,16,17	3
		b. Kemampuan yang mencakup kesopanan terhadap pelayanan yang diberikan	18,19*, 20	3
		c. Kemampuan yang mencakup kredibilitas atau sifat dapat dipercaya terhadap pelayanan yang diberikan	21,22*, 23	3
		d. Kemampuan menimbulkan rasa aman atau bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan atas pelayanan yang diberikan	24,25,26	3

No	Aspek Penelitian	Indikator	Item	Jumlah
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	a. Kemudahan dalam menjalin relasi (akses)	27,28*, 29	3
		b. Kemudahan dalam menjalin komunikasi yang baik	30,31,32	3
		c. Ketersediaan dalam memberikan perhatian dan mengatasi permasalahan kebutuhan mahasiswa	33,34,35	3
5.	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	a. Penampilan fasilitas fisik	36,37,38, 39	4
		b. Penampilan peralatan yang dimiliki	40,41,42, 43*	4
		c. Penampilan personil (pegawai)	44,45	2
		d. Bahan komunikasi yang dimiliki	46,47	2
Jumlah Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian				47 butir

Keterangan: tanda (*) merupakan pernyataan negatif

UJI COBA INSTRUMEN ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth:

Mahasiswa Pendidikan Ekonomi

UNY

Assalamualaikum Wr. Wb.

Teman-teman yang Saya hormati. Disela-sela kesibukan teman-teman, Saya mengharap kesediaan dan keikhlasan teman-teman untuk meluangkan waktu mengisi uji coba instrumen angket penelitian. Angket ini dibuat guna menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta”.

Saya mengharap teman-teman dapat memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan teman-teman dan tanpa rekayasa. Atas partisipasi dan bantuan teman-teman Saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Mei 2012

Peneliti



Rizky Ginanjar
NIM. 08404244037

UJI COBA INSTRUMEN ANGKET PENELITIAN

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Petunjuk Pengisian

1. Tulislah identitas diri Anda.
2. Identitas Anda akan dirahasiakan karena pengisian identitas Anda hanya semata-mata untuk mempermudah dalam pengolahan data.
3. Bacalah setiap pernyataan yang ada dengan seksama dan hubungkan dengan penilaian realita layanan yang anda rasakan terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta sebelum menentukan jawaban.
4. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda check (√) atau silang (X) pada alternatif jawaban yang tersedia berikut ini:

Identitas Responden :

Nama :

NIM :

Angkatan / Kelas :

Keterangan:

SS	= Sangat Setuju
S	= Setuju
KS	= Kurang Setuju
TS	= Tidak Setuju
STS	= Sangat Tidak Setuju

UJI COBA INSTRUMEN ANGKET PENELITIAN

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN
DI JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

1. DIMENSI RELIABILITAS (*RELIABILITY*)

No.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Dosen memberikan perkuliahan dengan tepat waktu sesuai jadwal					
2.	Dosen memberikan penilaian hasil perkuliahan dengan objektif					
3.	Prosedur pelayanan yang diberikan oleh karyawan bertele-tele					
4.	Dosen memberikan tugas yang sesuai dan mendukung materi perkuliahan					
5.	Dalam pelaksanaan perkuliahan dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan jelas					
6.	Tidak terjadi kesalahan dalam pembuatan surat-surat izin penelitian oleh karyawan					

2. DIMENSI DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)

No.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
7.	Dosen antusias ketika membimbing penelitian (Skripsi, PKM, PMW, dan lain-lain)					
8.	Kesediaan dosen Pembimbing Akademik (PA) dalam membantu mahasiswa yang mengalami masalah akademik					
9.	Kesediaan karyawan untuk dikomplain ketika terjadi kesalahan pembuatan surat					
10.	Kesediaan Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi untuk mendengar keluhan dari mahasiswa					
11.	Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan tepat waktu					
12.	Dosen segera menindaklanjuti keluhan mahasiswa tentang hasil perkuliahan					

No.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
13.	Karyawan segera menyampaikan informasi apabila ada hal penting tentang pelayanan pendidikan					
14.	Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi segera menindaklanjuti keluhan mahasiswa					

3. DIMENSI JAMINAN (*ASSURANCE*)

No.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
15.	Teknik mengajar dosen masih menggunakan metode konvensional					
16.	Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas					
17.	Dosen menguasai materi perkuliahan yang diajarkan					
18.	Dosen tidak merendahkan mahasiswa yang belum menguasai materi perkuliahan					
19.	Karyawan memberikan pelayanan dengan ekspresi yang acuh					
20.	Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi ramah dalam melayani keluhan mahasiswa					
21.	Dosen tidak mengingkari apabila membuat janji dengan mahasiswa					
22.	Karyawan mengingkari apabila membuat janji dengan mahasiswa					
23.	Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi dapat menjamin kerahasiaan keluhan mahasiswa					
24.	Reputasi dan citra jurusan pendidikan ekonomi baik dimata masyarakat					
25.	Komputer di Laboratorium Komputer Jurusan Pendidikan Ekonomi aman dari virus komputer					
26.	Mata kuliah yang ditawarkan oleh Jurusan Pendidikan Ekonomi sesuai dengan kebutuhan dunia kerja					

4. DIMENSI EMPATI (*EMPATHY*)

No.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
27.	Dosen selalu hadir dalam pelaksanaan perkuliahan					
28.	Karyawan susah untuk ditemui					

No.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
29.	Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi mudah untuk ditemui					
30.	Dosen memberitahu mahasiswa ketika kuliah kosong					
31.	Bahasa yang digunakan karyawan dalam menyampaikan informasi pelayanan pendidikan mudah dipahami					
32.	Dosen melibatkan mahasiswa dalam kegiatan penelitian					
33.	Dalam pelaksanaan perkuliahan dosen menghargai pendapat mahasiswa					
34.	Dosen memberikan waktu luang di luar jam pelajaran untuk diskusi tentang materi perkuliahan					
35.	Dalam pelaksanaan perkuliahan dosen mampu memberikan motivasi kepada mahasiswa					

5. DIMENSI BUKTI FISIK (*TANGIBLE*)

No.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
36.	Kursi kuliah yang nyaman digunakan untuk perkuliahan					
37.	Jumlah kursi yang sesuai dengan kapasitas mahasiswa					
38.	Penataan ruang kuliah Jurusan Pendidikan Ekonomi nyaman untuk digunakan					
39.	Kondisi pencahayaan tempat kuliah (ruang kuliah dan laboratorium) nyaman untuk belajar					
40.	Jumlah komputer yang tersedia di laboratorium komputer Jurusan Pendidikan Ekonomi sesuai dengan jumlah mahasiswa					
41.	Peralatan komputer di laboratorium komputer Jurusan Pendidikan Ekonomi dapat berfungsi dengan baik					
42.	Kenyamanan fasilitas AC di ruang kuliah					
43.	Media pembelajaran (LCD) di ruang kuliah Jurusan Pendidikan Ekonomi tidak berfungsi dengan baik					
44.	Dosen berpenampilan rapi					
45.	Karyawan menggunakan tanda pengenal					

No.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
46.	Informasi dalam <i>social media</i> (Facebook) Jurusan Pendidikan Ekonomi selalu <i>update</i>					
47.	<i>Website</i> Jurusan Pendidikan Ekonomi memberikan informasi yang lengkap tentang Jurusan Pendidikan Ekonomi					

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Reliabilitas (*reliability*)

```
RELIABILITY /VARIABLES= B1 B2 B3 B4 B5 B6 /SCALE('ALL
VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	17.1000	8.369	.715	.779
B2	17.4333	7.840	.626	.788
B3	17.7667	7.633	.616	.790
B4	17.5333	9.292	.273	.858
B5	17.3333	7.126	.725	.764
B6	17.5000	7.914	.665	.780

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

```
RELIABILITY /VARIABLES= B7 B8 B9 B10 B11 B12 B13 B14
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B7	23.6667	20.299	.422	.819
B8	23.5667	18.875	.570	.801
B9	24.1667	19.247	.488	.812
B10	23.5667	20.254	.398	.822
B11	24.7000	17.114	.678	.784
B12	24.5333	17.775	.610	.795
B13	24.1000	16.921	.652	.788
B14	23.9667	18.792	.535	.806

3. Jaminan (*Assurance*)

```
RELIABILITY  /VARIABLES= B15 B16 B17 B18 B19 B20 B21 B22 B23 B24
B25 B26  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded ^a	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B15	39.0345	27.677	.566	.824
B16	40.4138	27.537	.438	.835
B17	39.4483	27.756	.577	.823
B18	40.4138	27.037	.444	.836
B19	39.2759	27.207	.560	.824
B20	39.3103	27.722	.564	.824
B21	39.5862	26.394	.591	.821
B22	39.3793	27.744	.444	.834
B23	39.3793	26.530	.663	.815
B24	38.6897	32.079	.080	.850
B25	39.1034	30.167	.472	.833
B26	39.3448	27.163	.684	.816

4. Empati (*Empathy*)

```
RELIABILITY /VARIABLES= B27 B28 B29 B30 B31 B32 B33 B34 B35
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded ^a	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B27	29.2069	10.170	.559	.730
B28	29.5172	10.973	.113	.798
B29	30.3103	9.293	.547	.723
B30	29.5517	10.328	.402	.747
B31	29.3793	9.815	.741	.712
B32	29.3103	9.579	.389	.753
B33	29.4828	9.473	.497	.732
B34	30.3448	9.448	.400	.751
B35	29.3793	9.887	.714	.715

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

```
RELIABILITY  /VARIABLES= B36 B37 B38 B39 B40 B41 B42 B43 B44 B45
B46 B47  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded ^a	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B36	34.0690	53.567	.644	.873
B37	34.1379	53.480	.681	.871
B38	34.2414	53.618	.758	.866
B39	33.5172	59.259	.515	.880
B40	33.5517	57.470	.699	.871
B41	34.0000	53.000	.773	.864
B42	33.6552	59.877	.537	.879
B43	33.9655	58.106	.509	.881
B44	32.8966	62.596	.428	.884
B45	33.6207	57.315	.533	.879
B46	33.0000	62.143	.398	.885
B47	33.6897	55.579	.581	.877

KISI-KISI INSTRUMEN ANGKET PENELITIAN

No	Aspek Penelitian	Indikator	Item	Jumlah
1.	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	a. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat	1,2,3*	3
		b. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara secara andal	4,5	2
2.	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Kesiediaan untuk mendengar dan mengatasi keluhan mahasiswa	6,7,8,9	4
		b. Kesiediaan untuk menyampaikan pelayanan secara cepat	10,11,12, 13	4
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Kemampuan yang mencakup pengetahuan, kompetensi terhadap pelayanan yang diberikan	14*,15, 16	3
		b. Kemampuan yang mencakup kesopanan terhadap pelayanan yang diberikan	17,18*, 19	3
		c. Kemampuan yang mencakup kredibilitas atau sifat dapat dipercaya terhadap pelayanan yang diberikan	20,21*, 22	3
		d. Kemampuan menimbulkan rasa aman atau bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan atas pelayanan yang diberikan	23,24	2

No	Aspek Penelitian	Indikator	Item	Jumlah
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	a. Kemudahan dalam menjalin relasi (akses)	25,26	2
		b. Kemudahan dalam menjalin komunikasi yang baik	27,28,29,	3
		c. Ketersediaan dalam memberikan perhatian dan mengatasi permasalahan kebutuhan mahasiswa	30,31,32	3
5.	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	a. Penampilan fasilitas fisik	33,34,35, 36	4
		b. Penampilan peralatan yang dimiliki	37,38,39, 40*	4
		c. Penampilan personil (pegawai)	41,42	2
		d. Bahan komunikasi yang dimiliki	43,44	2
Jumlah Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian				44 butir

Keterangan: tanda (*) merupakan pernyataan negatif

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth:

Mahasiswa Pendidikan Ekonomi

UNY

Assalamualaikum Wr. Wb.

Teman-teman yang Saya hormati. Disela-sela kesibukan teman-teman, Saya mengharap kesediaan dan keikhlasan teman-teman untuk meluangkan waktu mengisi angket penelitian. Angket ini dibuat guna menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta”.

Saya mengharap teman-teman dapat memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan teman-teman dan tanpa rekayasa. Atas partisipasi dan bantuan teman-teman Saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Mei 2012

Peneliti



Rizky Ginanjar
NIM. 08404244037

ANGKET PENELITIAN

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Petunjuk Pengisian

1. Tulislah identitas diri Anda.
2. Bacalah setiap pernyataan yang ada dengan seksama serta hubungkan dengan penilaian realita layanan yang anda rasakan dan anda harapkan terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta sebelum menentukan jawaban.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda check (√) atau silang (X) pada alternatif jawaban yang tersedia berikut ini:

Identitas Responden :

Nama :
NIM :
Angkatan / Kelas :

Keterangan:

Persepsi Mahasiswa = Respon atau penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY
Harapan Mahasiswa = Harapan anda terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY

Penilaian:

PERSEPSI MAHASISWA

- 5 = Sangat Setuju
 4 = Setuju
 3 = Kurang Setuju
 2 = Tidak Setuju
 1 = Sangat Tidak Setuju

HARAPAN MAHASISWA

- 5 = Sangat Mengharapkan
 4 = Mengharapkan
 3 = Kurang Mengharapkan
 2 = Tidak Mengharapkan
 1 = Sangat Tidak Mengharapkan

		PERSEPSI		HAR.
--	--	-----------------	--	-------------

2. DIMENSI DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)

		PERSEPSI		HAR
--	--	-----------------	--	------------

LAMPIRAN

2

DATA HASIL PENELITIAN

- A. DATA HASIL UJI COBA PENELITIAN**
- B. DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA**
- C. DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA**

DATA HASIL UJI COBA PENELITIAN

No	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)						Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)						Jaminan (<i>Assurance</i>)													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	5	3	3	5	5	4	2	1	3	1	1	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	5	4	3
2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4
5	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
8	4	3	3	3	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3
9	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	5	4	4
10	4	3	3	3	3	3	2	5	4	4	2	2	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3	5	4	4
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3
12	5	5	5	2	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	1	2	3	3	3	3	4	4	3
14	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	1	1	1	4	1	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	1	3	1	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4
17	4	3	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	4	4	4
18	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	2	3	4	4	5	3	3	4	1	1	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
20	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	1	5	1	4	4	5	4	4		4	4
21	4	3	3	4	4	4	4	3	2	5	2	2	1	3	1	2	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3
22	4	3	3	3	4	3	5	5	2	4	3	2	3	5	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	4	1	4	1	1	2	4	4	2	5	4	2
24	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4
26	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
27	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
28	3	5	2	5	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	5	4	4
29	3	3	2	3	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4

DATA HASIL UJI COBA PENELITIAN

No	Empati (<i>Empathy</i>)										Bukti fisik (<i>Tangible</i>)													
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47			
1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2			
2	4	3	2	5	4	3	4		4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4			
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2			
4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4			
5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		4	4	4	4	4	4	3	4	4			
6	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4			
7	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	4			
8	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	5			
9	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	1	1	1	4	4	1	4	2	4	2	4			
10	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4			
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	4	3	3	3	2	3	3	4			
12	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4			
13	4	5	2	3	4	5	5	2	4	1	1	1	2	2	1	2	1	4	3	4	2			
14	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3			
15	4	3	3	4	4	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2			
16	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	1	1	1	2	2	1	3	4	3	1	4			
17	5	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	1	2	3	4	1	2			
18	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3			
19	4	3	3	4	4	4	3	3	4	1	3	1	1	3	1	4	4	4	4	3	3			
20	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	1	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4			
21	4	3	3	4	4	5	5	2	4	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2			
22	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4			
23	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3			
24	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
25	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4			
26	3	5	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
27	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4			
28	4	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4			
29	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3			
30	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP								Jml	JAMINAN										Jml	EMPATHY								Jml	
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		24	25	26	27	28	29	30	31		32
1	3	4	5	4	3	19	5	4	4	5	5	5	5	5	38	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	50	3	4	4	4	5	4	5	5	34
2	4	5	4	4	5	22	5	4	4	4	3	2	3	3	28	4	5	2	3	2	3	4		4	4	3	34	5	4	5	3	4	5	4	5	35
3	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	5	3	4	33	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	41	5	5	4	4	3	4	4	4	33
4	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	4	5	3	4	34	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	45	4	4	5	4	4	5	5	5	36
5	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	4	2	3	1	26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2	3	4	3	3	4	3	2	24
6	4	4	4	4	4	20	5	3	3	3	4	3	3	4	28	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	42	4	3	4	4	3	5	4	5	32
7	5	4	3	5	4	21	5	5	4	4	3	3	3	3	30	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	3	4	30
8	5	4	3	4	5	21	5	4	4	4	3	3	4	3	30	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	36	3	3	4	4	3	4	4	3	28
9	4	5	2	3	3	17	5	4	4	4	3	3	4	3	30	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	36	3	3	4	4	3	4	4	3	28
10	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	3	3	3	27	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	38	3	3	4	4	3	4	4	4	29
11	5	5	3	4	3	20	3	4	4	3	4	4	4	4	30	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	5	3	4	31
12	3	4	2	3	5	17	3	5	5	5	3	5	2	3	31	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	40	4	4	5	5	5	5	5	5	38
13	2	4	4	4	3	17	4	3	4	2	3	5	3	3	27	4	3	2	5	2	5	5	2	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	5	4	3	4	4	20	3	2	3	2	3	3	3	3	22	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	35	2	4	4	4	4	4	4	4	30
15	4	4	3	3	4	18	4	5	3	4	3	2	3	4	28	4	4	3	3	2	5	5	2	4	4	4	40	3	4	3	4	4	4	4	4	30
16	3	4	3	4	4	18	4	4		4	4	3	4	4	27	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	39	2	3	3	3	4	4	4	3	26
17	3	4	3	4	3	17	5	5	3	5	5	2	3	4	32	5	5	3	2	2	4	4	3	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	4	4	3	4	3	18	4	4	4	2	4	3	3	2	26	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	2	4	2	4	4	16	3	4	4	3	4	3	3	3	27	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	38	2	4	3	4	4	5	5	5	32
20	5	5	2	5	4	21	5	4	4	4	3	3	4	3	30	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	40	3	4	4	4	4	3	3	4	29
21	4	3	3	3	4	17	5	5	3	4	3	2	4	4	30	4	4	3	3	2	5	5	2	4	4	4	40	3	4	4	4	4	3	4	4	30
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	3	4	2	27	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	40	5	5	4	4	4	3	3	3	31
23	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	3	3	4	4	31	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	5	4	4	35	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	5	5	2	5	4	21	4	4	4	4	3	3	4	4	30	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	52	5	4	5	4	5	5	5	5	38
26	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	3	4	5	3	34	3	3	2	5	2	3	4	2	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	5	32
27	3	3	2	4	4	16	5	4	3	4	3	3	4	4	30	4	4	2	4	2	3	3	2	4	4	4	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	4	4	3	3	4	18	4	4	2	4	4	2	4	4	28	4	4	2	4	2	5	4	2	4	4	4	39	3	3	3	4	3	5	5	5	31
29	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	3	5	3	3	27	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	41	4	4	4	4	3	5	5	4	33
30	4	5	3	5	4	21	4	4	4	4	3	3	4	4	30	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41	5	4	4	4	4	4	3	4	32
31	3	5	5	5	5	23	5	5	3	5	4	3	4	3	32	4		5	3	3	4	3	2	4	4	5	37	2	4	3	4	4	4	5	5	31

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	BUKTI FISIK													Jml
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44		
1	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	52	
2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	53	
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	45	
4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	2	5	3	41	
5	2	2	2	4	3	4	3	5	4	3	5	2	39	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	48	
7	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	46	
8	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	2	40	
9	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	2	40	
10	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	5	3	41	
11	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	42	
12	2	5	5	5	5	5	3	2	5	2	5	5	49	
13	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	46	
14	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	1	33	
15	4	3	3	4	4	4	5	4	4		5	3	43	
16	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	2	43	
17	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	5	3	39	
18	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	44	
19	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	46	
20	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	5	4	43	
21	4	3	3	4	4	4	5	3	4	2	5	3	44	
22	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	5	4	40	
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	
24	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	46	
25	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	40	
26	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4	4	41	
27	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	5	4	33	
28	5	5	2	3	2	3	3	3	4	2	5	4	41	
29	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	5	4	37	
30	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	47	
31	3	3	4	4	2	3	4	2	4	3	5	3	40	

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP							Jml	JAMINAN										Jml	EMPATHY								Jml		
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		23	24	25	26	27	28	29	30		31	32
32	3	3	3	3	3	15	5	3	3	3	2	4	3	3	26	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	35	3	5	4	5	4	3	4	4	32
33	4	4	2	4	4	18	5	4	4	4	3	3	4	4	31	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	3	4	5	4	32	
34	4	4	3	4	4	19	5	4	1	4	4	2	4	4	28	4	5	2	4	2	5	4	2	4	4	40	3	3	3	4	3	5	5	4	30	
35	2	4	5	4	5	20	5	5	3	5	4	3	4	3	32	4	2	5	3	3	5	3	2	4	4	5	40	2	4	3	4	4	4	5	3	
36	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3	2	3	2	3	5	4	3	4	4	2	35	3	4	4	4	4	3	4	4	30
37	4	4	3	4	3	18	3	5	3	4	4	3	3	3	28	3	3	3	4	3	5	4	2	4	4	4	39	3	3	4	4	3	4	4	4	29
38	5	4	3	4	3	19	3	4	4	3	4	4	4	4	30	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	5	3	5	32	
39	2	3	4	4	3	16	4	3	4	2	3	5	3	3	27	4	3	3	5	2	5	5	2	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	2	3	2	4	4	15	3	4	4	3	4	3	3	3	27	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	38	2	5	5	5	5	5	5	5	37
41	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	5	5	5	38	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	5	5	5	5	5	25	4	4		4	3	3	3	4	25	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	41	5	5	5	5	5	5	2	3	35
43	3	2	2	3	3	13	3	3	2	3	4	3	2	2	22	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	34	2	2	4	3	3	4	2	4	24
44	5	4	2	4	5	20	2	2	3	3	2	2	2	4	20	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	35	3	1	4	3	3	4	1	2	21
45	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	3	3	3	4	29	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	5	4	4	4	4	21	3	4	3	4	3	3	4	3	27	5	3	2	4		4	4	2	5	5	5	39	4	5	4	4	4	4	5	5	35
47	3	3	5	2	3	16	4	4	3	2	3	3	4	3	26	3	3	2	4	3	5	5	3	5	3	4	40	3	4	4	4	3	5	4	3	30
48	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	3	3	3	3	28	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	40	3	4	4	4	4	4	4	4	31
49	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	3	3	4	3	32	5	4	4	5	2	5	5	3	4	5	5	47	2	3	5	4	3	5	3	5	30
50	3	3	4	4	3	17	3	3	3	2	2	3	3	3	22	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	32	2	3	4	4	4	3	2	4	26
51	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	3	4	3	3	26	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	38	5	3	2	4	3	4	4	5	30
52	5	4	2	3	4	18	4	4	3	3	3	3	3	4	27	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	38	3	3	3	4	3	4	3	3	26
53	4	4	4	4	4	20	4	3	5	4	3	2	3	3	27	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	36	5	4	3	4	4	4	4	4	32
54	5	5	5	5	5	25	3	4	3	3	5	4	4	4	30	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41	3	4	3	3	5	4	4	4	30
55	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	3	3	4	3	29	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	2	2	4	3	24	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	33	1	4	3	4	2	4	4	3	25
57	4	5	5	4	4	22	4	4	3	4	3	2	3	3	26	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	36	4	4	4	4	3	4	4	4	31
58	4	3	2	4	4	17	4	4	3	4	4	2	3	4	28	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	39	3	3	3	4	3	4	3	4	27
59	3	4	1	4	4	16	4	2	2	4	2	3	2	4	23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	2	5	4	5	5	5	5	5	36
60	4	4	5	4	4	21	3	3	3	3	3	2	3	3	23	4	4	2	4	2	4	3	2	4	3	3	35	4	3	3	3	3	3	3	4	26
61	3	2	3	2	4	14	2	1	1	2	2	2	2	2	14	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	29	2	3	3	3	2	3	1	3	20
62	5	4	4	3	3	19	3	3	2	3	1	3	3	2	20	2	3	3	3	4	3	3		3	2	3	29	2	3	3	3	2	2	3	2	20

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	BUKTI FISIK													Jml
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44		
32	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	41	
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	
34	4	2	2	3	2	3	3	3	4	2	5	4	37	
35	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	5	3	42	
36	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	43	
37	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	43	
38	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	42	
39	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	45	
40	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	45	
41	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	5	2	37	
42	3	2	2	4	3	4	3	4	4	2	5	2	38	
43	2	3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	4	36	
44	4	4	4	3	2	2	2	3	4	2	4	2	36	
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	46	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	46	
47	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	46	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	38	
49	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	53	
50	4	2	4	2	2	2	4	3	3	4	5	4	39	
51	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	5	4	44	
52	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	5	2	40	
53	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	5	2	37	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	
56	2	2	4	4	4	2	2	3	4	2	4	4	37	
57	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	42	
58	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	41	
59	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	55	
60	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	42	
61	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	5	4	40	
62	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	31	

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP								Jml	JAMINAN												Jml	EMPATHY								Jml
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26	27	28	29	30	31	32		
63	5	2	3	5	4	19	3	4	3	4	3	3	4	3	27	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	47	4	3	4	4	4	4	3	4	30	
64	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	37	3	3	4	4	4	4	4	4	30	
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	2	5	5	33	5	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	39	4	5	3	4	4	4	4	4	32	
66	4	5	2	4	4	19	5	4	3	4	4	3	4	4	31	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4	37	3	4	4	3	4	4	4	4	30	
67	3	3	2	4	3	15	5	3	3	4	4	3	4	4	30	5	3	4	2	3	4	5	3	3	4	5	41	3	3	4	4	4	4	4	4	30	
68	4	5	4	4	4	21	4	4		4	3	3	4	4	26	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	31	
69	3	3	4	4	3	17	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	34	3	3	3	3	4	4	3	3	26	
70	3	5	1	5	4	18	3	5	3	3	3	3	3	3	26	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	34	1	3	5	3	3	5	4	4	28	
71	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	37	5	4	3	4	3	4	3	4	30	
72	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	40	3	5	4	4	3	4	4	3	30	
73	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	2	3	4	3	28	4	3	3	4	4		4	4	4	4	4	38	5	3	3	4	4	4	4	3	30	
74	3	3		3	3	12	4	3	2	2	5	3	2	1	22	5	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	32	2	3	4	3	3	4	5	5	29	
75	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	36	3	3	4	4	4	4	3	4	29	
76	5	3	4	4	4	20	4	5	2	4	3	5	4	4	31	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	47	2	3	4	4	4	4	4	5	30	
77	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	3	3	4	27	3	3	2	5	2	3	4	2	4	4	4	36	3	3	3	3	4	4	4	4	28	
78	2	3	2	4	4	15	4	4	4	4	3	3	4	4	30	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
79	4	3	4	4	5	20	4	4	3	4	3	4	4	4	30	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	44	3	4	3	4	4	4	4	4	30	
80	3	3	4	4	3	17	3	3	2	3	2	3	3	3	22	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	5	38	5	4	3	4	3	4	4	4	31	
81	3	2	2	3	5	15	5	5	1	4	1	3	3	3	25	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	29	2	5	3	3	2	3	3	3	24	
82	5	4	3	4	4	20	4	5	3	3	4	4	5	3	31	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
83	4	2	2	4	5	17	5	4	3	4	3	1	3	4	27	4	4	4	2	2	3	5	3	4	3	4	38	1	4	4	4	5	4	4	4	30	
84	3	3	3	4	4	17	3	4		4	3	3	4	3	24	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	40	3	4	4	3	4	4	4	3	29	
85	2	4	2	4	4	16	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	5	3	2	4	3	3	4	4	4	40	1	4	4	3	2	4	4	4	26	
86	4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	3	2	3	3	25	3	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4	35	3	3	3	3	4	4	3	4	27	
87	3	4	4	4	4	19		4	3	2	3		4	4	20	4	4	2	3	2	4	4	2	4	3	4	36	3	3	5	5	4	3	3	5	31	
88	5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
89	3	4	4	4	5	20	5	5	4	4	3	4	3	4	32	5	4	5	4	2	3	4	5	4	4	3	43	3	3	5	4	4	5	4	5	33	
90	5	5	3	5	5	23	4	3	3	4	3	3	3	3	26	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	38	4	5	4	4	3	4	5	4	33	
91	4	5	4	5	4	22	3	4	4	3	4	2	4	3	27	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	3	42	3	3	4	4	4	4	3	4	29	
92	4	4	2	4	4	18	4	4	3	4	3	2	3	3	26	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	37	3	4	4	4	4	4	4	4	31	
93	4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	4	4	1	3	26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43	4	5	4	4	3	4	4	4	32	

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	BUKTI FISIK													Jml
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44		
63	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	44	
64	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	37	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	36	
66	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	5	3	36	
67	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	42	
68	5	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3	38	
69	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	5	4	36	
70	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	35	
71	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	38	
72	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	35	
73	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	28	
74	3	3	3	4	2	3	1	2	4	3	4	1	33	
75	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	34	
76	4	2	2	5	4	4	1	3	5	5	5	4	44	
77	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	5	3	37	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
79	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	36	
80	3	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	1	35	
81	3	3	3	3	3	3	1	1	5	2	5	2	34	
82	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	50	
83	3	2	3	3	3	3	2	1	4	4	5	1	34	
84	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	44	
85	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	5	3	39	
86	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	39	
87	2	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	5	42	
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	
89	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	5	4	43	
90	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	38	
91	4	4	4	4	3	3	4	4	4		4	3	41	
92	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	40	
93	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	5	3	41	

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP								Jml	JAMINAN												Jml	EMPATHY								Jml
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26	27	28	29	30	31	32		
94	4	4	3	3	4	18	5	4		5	3	2	4	5	28	4	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	42	5	4	3	4	4	4	4	4	32	
95	3	2	3	5	5	18	4	4	3	5	3	3	2	3	27	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	45	3	3	4	4	5	5	5	5	34	
96	4	2	2	5	4	17	4	5	3	5	3	2	2	4	28	4	4	4	3	2	5	5	3	5	5	3	43	3	2	5	3	4	4	5	5	31	
97	4	4	1	3	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	39	4	4	4	4	3	4	5	4	32	
98	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	2	4	3	3	28	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	40	3	3	4	4	4	4	4	4	30	
99	5	5	5	3	5	23	4	3	4	3	2	2	3	3	24	4	3	3	3	2	4	4	5	5	3	4	40	3	3	3	4	3	4	3	3	26	
100	5	5	5	5	5	25	4	4	3	3	3	3	3	3	26	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	4	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
101	2	2	4	3	2	13	3	3	3	3	4	2	3	4	25	4	3	2	4	2	4	4	2	4	4	3	36	3	3	4	4	4	4	4	4	30	
102	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	3	3	4	4	28	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41	3	4	4	4	3	4	4	4	30	
103	2	3	4	3	3	15	4	4	3	3	3	2	3	4	26	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	38	3	3	3	2	4	4	4	4	27	
104	5	3	4	3	4	19	4	3	4	3	3	3	3	3	26	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	36	2	3	4	4	4	4	4	3	28	
105	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	2	2	3	3	24	3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	4	35	3	3	4	4	4	4	3	4	29	
106	4	4	4	3	3	18	2	3	2	2	2		2	2	15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	30	3	2	3	3	3	3	2	3	22	
107	3	4	2	4	4	17	3	4	3	4	3	2	4	4	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	3	4	4	4	4	4	4	30	
108	4	3	2	3	3	15	4	3	1	2	1	3	3	3	20	4	2	3	2	5	3	3	3	4	3	4	36	2	3	4	3	2	2	3	3	22	
109	5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	3	3	4	4	28	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	3	40	3	2	4	4	3	3	4	4	27	
110	3	3	2	3	5	16	4	4	4	4	2	3	4	3	28	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	37	2	3	4	4	3	4	4	3	27	
111	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	3	3	3	4	29	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	36	3	3	3	3	3	4	4	3	26	
112	3	2	4	4	5	18	5	5	4	4	3	4	3	4	32	5	4	5	4	2	3	4	5	4	4	3	43	3	3	5	4	4	5	4	5	33	
113	5	5	5	5	5	25	4	3	4	3	3	3	3	3	26	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	36	2	3	5	5	5	5	5	3	33	
114	4	3	2	3	4	16	4	4		4	5	3	3	3	26	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	37	5	4	4	4	4	4	3	4	32	
115	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	41	3	4	4	4	3	4	4	3	29	
116	5	5	3	4	5	22	3	4	4	3	3	2	4	4	27	4	4	5	3	2	4	3	4	5	4	4	42	2	3	4	4	3	4	4	3	27	
117	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	5	3	3	3	30	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	37	5	4	4	4	4	5	3	5	34	
118	4	3	4	4	5	20	3	4	3	5	1	3	5	4	28	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	44	3	4	4	4	3	4	4	3	29	
119	3	4	3	3	3	16	4	3		3	2	3	2	3	20	4	3	2	4	5	2	3	2	4	4	3	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
120	3	4	2	5	4	18	4	5	4	4	4	4	5	2	32	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	30	2	4	4	4	4	4	5	4	31	
121	2	3	2	2	4	13	2	2	2	2	1	3	2	2	16	4	5	3	3	2	4	2	3	3	2	3	34	2	4	4	2	5	5	5	4	31	
122	5	4	2	4	4	19	4	3	3	3	2	3	3	3	24	4	3	3	1	3	4	4	2	4	4	4	36	1	4	3	3	2	2	4	4	23	
123	3	4	2	4	3	16	4	4	4	4	3	3	3	3	28	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	40	2	3	3	4	4	4	4	4	28	
124	3	3	2	3	4	15	4	5	3	5	1	3	3	4	28	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	4	36	1	3	3	4	4	4	4	4	27	

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	BUKTI FISIK													Jml
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44		
94	4	4	4	4	3	3	3	2	5	3	5	3	43	
95	2	2	3	3	2	2	3	3	5	3	5	3	36	
96	3	2	3	4	3	3	5	4	4	1	5	1	38	
97	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	5	2	41	
98	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	5	4	40	
99	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	1	40	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	2	39	
101	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	41	
102	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	2	34	
103	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	1	28	
104	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	35	
105	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	37	
106	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	2	34	
107	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	44	
108	3	2	2	3	5	3	3	2	4	3	5	2	37	
109	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	5	1	31	
110	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	5	2	41	
111	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	5	3	40	
112	3	2	3	4	4	4	4	2	4	1	5	4	40	
113	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	35	
114	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	34	
115	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	43	
116	2	2	2	5	3	3	2	3	5	2	5	2	36	
117	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	30	
118	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	43	
119	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	30	
120	2	2	4	4	4	3	1	5	4	1	3	4	37	
121	2	2	2	2	3	2	1	4	4	3	4	3	32	
122	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	5	1	27	
123	4	4	3	3	3	3	2	2	5	4	5	1	39	
124	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	42	

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP								Jml	JAMINAN												Jml	EMPATHY								Jml
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26	27	28	29	30	31	32		
125	4	4	2	4	4	18	4	4	3	4	3	2	3	4	27	4	2	3	4	2	4	4	2	5	3	2	35	4	3	4	4	3	4	4	4	30	
126	3	3	2	3	4	15	4	4	4	4	2	3	4	3	28	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	37	2	3	4	4	3	4	4	3	27	
127	3	4	2	4	4	17	4	4	4	4	3	5	4	4	32	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	37	5	3	3	4	4	4	4	31		
128	5	2	2	4	4	17	4	4	1	4	1	2	4	3	23	5	4	4	4	2	3		4	5	4	4	39	4	4	4	5	4	4	4	33		
129	2	1	3	5	2	13	3	1	4	1	3	1	3	1	17	4	2	2	5	5	2	3	2	5	5	3	38	2	1	2	3	2	2	1	2	15	
130	3	3	5	4	5	20	4	4	3	4	2	3	4	4	28	4	4	4	3	3	5	3	3	2	3	4	38	3	4	4	5	3	3	4	30		
131	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	3	3	3	4	29	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	32		
132	5	3	3	4	4	19	4	5	3	4	2	2	2	3	25	2	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	33	2	3	4	4	4	4	3	4	28	
133	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	4	3	3	4	28	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	41	1	2	2	3	4	3	4	23		
134	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	3	2	4	4	28	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	42	3	4	4	4	4	4	3	30		
135	5	5	4	3	4	21	4	3	3	3	3	2	2	2	22	4	2	2	3	2	4	4	3	4	3	4	35	3	3	3	4	3	4	4	28		
136	3	4	2	2	4	15	4	3	3	3	3	3	4	3	26	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	37	3	3	3	4	4	4	3	27		
137	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	3	4	32	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41	3	4	4	4	4	4	5	33		
138	4	4	2	3	4	17	4	4	3	4	3	4	2	3	27	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	39	2	2	2	4	3	4	4	25		
139	4	2	3	4	2	15	1	4	2	3	2	3	2	4	21	5	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	37	3	4	3	4	4	4	4	30		
140	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	3	2	3	3	27	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	36	5	5	5	5	5	5	5	40		
141	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	32		
142	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	4	3	3	4	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32	2	3	2	2	3	3	3	21		
143	4	4	4	4	4	20	5	4	2	4	1	2	2	4	24	2	4	5	4	5	2	4	2	4	4	2	38	2	1	2	4	4	4	1	22		
144	3	2	4	3	2	14	2	1	2	1	1	4	2	2	15	4	2	4	2	5	2	2	5	3	3	3	35	2	2	3	2	2	2	1	2	16	
145	3	3	3	4	2	15	5	3	3	4	3	2	4	4	28	3	3	2	4	2	5	4	2	4	4	4	37	4	4	4	4	3	5	4	32		
146	5	5	5	5	5	25	3	3	4	4	3	3	4	4	28	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	40	5	4	4	4	4	4	3	31		
147	4	3	5	5	5	22	3	4	2	3	3	4	3	4	26	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	42	4	4	3	4	4	3	4	29		
148	2	4	5	4	3	18	4	4	4	4	3	2	4	3	28	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	43	5	4	3	4	4	4	4	32		
149	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	3	3	3	3	28	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	40	5	5	4	5	5	4	4	36		
150	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2	4	4	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	1	3	3	2	5	5	29		
151	4	3	2	4	4	17	4	4	3	4	4	2	3	4	28	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	39	5	3	3	4	3	4	3	29		
152	5	4	2	5	3	19	3	4	3	4	3	3	4	3	27	5	3	2	4	3	4	4	2	5	5	5	42	5	3	5	5	5	5	5	38		
153	4	3	3	4	3	17	2	4	3	3	4	4	1	3	24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43	4	3	4	4	3	5	5	33		
154	4	4	5	4	4	21	2	4	4	4	2	4	3	3	26	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	40	3	3	4	4	4	4	4	30		
155	3	4	4	4	4	19	2	3	3	4	3	3	4	4	26	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41	5	4	4	4	3	4	4	32		

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	BUKTI FISIK													Jml
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44		
125	4	2	2	4	4	4	3	2	4	5	5	5	44	
126	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	5	2	41	
127	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	41	
128	4	4	4	4	4	3	4	2	4	1	5	1	40	
129	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	4	1	31	
130	2	2	2	4	1	3	3	5	4	3	4	1	34	
131	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	39	
132	2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	5	3	34	
133	5	2	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	40	
134	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	43	
135	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	38	
136	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	5	2	36	
137	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	43	
138	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	2	30	
139	4	3	3	3	3	3	2	3	3		5	2	34	
140	4	3	3	3	3	3	3	1	4	5	5	1	38	
141	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	46	
142	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	31	
143	3	1	3	3	1	4	4	4	4	2	4	1	34	
144	1	1	1	2	3	3	1	5	4	1	4	1	27	
145	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	51	
146	3	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	38	
147	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	43	
148	4	2	4	3	2	4	4	4	4	2	5	4	42	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	39	
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
151	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	41	
152	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	44	
153	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	5	3	41	
154	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	5	4	40	
155	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	2	34	

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP								Jml	JAMINAN												Jml	EMPATHY								Jml
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26	27	28	29	30	31	32		
156	5	4	4	3	4	20	2	3	4	3	3	3	3	3	24	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	36	5	3	5	5	5	5	5	5	38	
157	3	4	2	4	4	17	2	4	3	4	3	2	4	4	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	4	4	5	5	5	38	
158	5	5	3	4	5	22	2	3	2	3	3	3	4	3	23	4	4	4	2	1	3	4	4	3	4	3	36	5	2	4	4	3	3	4	4	29	
159	3	4	2	4	3	16	2	4	4	4	3	3	3	3	26	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	40	5	5	3	5	4	4	4	4	34	
160	2	2	3	4	3	14	2	4	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	38	3	3	4	4	3	4	4	4	29	
161	4	4	2	4	3	17	2	4	4	3	4	4	4	4	29	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	3	4	32	
162	3	3	3	3	3	15	3	4	4	5	3	3	3	3	28	3	3	1	4	1	1	4	1	1	3	4	26	1	5	5	5	3	4	3	4	30	
163	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	4	4	4	4	32	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	41	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
164	4	2	2	2	5	15	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
165	5	5	5	5	5	25	3	4	3	4	3	3	4	3	27	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	40	5	4	4	4	4	4	3	4	32	
166	5	3	3	4	4	19	3	4	4	3	3	3	3	4	27	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
167	3	3	2	3	5	16	4	3	2	4	3	3	3	5	27	4	4	4	5	2	4	3	3	3	3	4	39	3	4	4	4	3	4	3	3	28	
168	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
169	4	3	2	4	3	16	4	4	3	3	2	2	3	3	24	4	3	2	4	1	1	4	2	3	4	4	32	3	5	3	3	4	4	4	4	30	
170	5	4	3	4	4	20	2	2	4	2	2		4	4	20	4	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	35	5	4	4	3	4	5	4	5	34	
171	4	2	2	2	3	13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	4	30	
172	5	4	3	5	4	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	4	4	4	5	4	4	35	
173	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	2	4	3	28	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	38	4	4	3	4	4	5	5	4	33	
174	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	42	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
175	3	3	4	3	3	16	3	2	3	3	2	4	2	3	22	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	35	3	5	3	5	3	3	4	4	30	
176	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	3	4	4	4	29	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	5	4	4	33	
177	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	4	4	31	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	42	5	3	4	5	5	4	4	4	34	
178	5	5	5	5	5	25	2	5	3	3	2	4	3	4	26	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	4	37	3	2	4	3	4	4	4	3	27	
179	5	4	3	5	4	21	5	5	4	5	4	3	5	5	36	5	5	2	4	3	3	5	3	5	4	4	43	3	4	4	4	4	5	4	3	31	
180	4	4	4	4	4	20	2	2	3	4	3	4	4	4	26	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	39	3	4	4	4	3	4	2	3	27	
181	3	4	3	4	3	17	2	2	4	4	3	3	3	3	24	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	38	2	3	3	4	4	4	2	4	26	
182	3	3	3	4	4	17	2	4	3	3	4	3	3	4	26	5	3	3	4	1	4	2	3	4	4	3	36	1	2	2	3	4	3	2	4	21	
183	4	5	2	3	5	19	2	2	4	4	3	2	3	3	23	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	36	3	4	3	4	4	4	2	4	28	
184	3	3	3	4	2	15	2	2	3	4	3	2	4	4	24	3	3	2	4	2	5	2	2	4	4	4	35	4	4	3	4	4	5	5	4	33	
185	5	4	2	5	5	21	3	4	4	4	4	3	4	4	30	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	42	4	4	3	4	4	3	2	3	27	
186	5	5	4	5	5	24	3	2	3	4	3	3	4	3	25	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	38	4	4	4	4	3	4	2	4	29	

DATA HASIL PENELITIAN PERSEPSI MAHASISWA

No	BUKTI FISIK													Jml
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44		
156	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	35	
157	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	44	
158	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	5	1	31	
159	4	4	3	3	3	3	2	2	5	4	5	1	39	
160	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	5	3	41	
161	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	42	
162	5	5	3	3	5	4	4	3	5	3	5	3	48	
163	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	48	
164	2	2	2	4	4	4	4	2	4	1	5	1	35	
165	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	5	3	42	
166	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	
167	3	3	3	3	3	4	3	2	4	1	4	4	37	
168	3	3	3	4	3	3	4	2	4		4	3	36	
169	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	5	3	39	
170	4	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	4	50	
171	2	2	2	4	4	4	4	2	4	1	5	1	35	
172	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	47	
173	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	44	
174	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	47	
175	2	2		3	3	3	3	3	4		5	3	31	
176	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	45	
177	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	43	
178	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	39	
179	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	5	3	42	
180	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	43	
181	4	4	3	3	3	3	2	2	5	4	5	1	39	
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
183	4	3	3	3	3	3	3	2	4	5	5	1	39	
184	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	51	
185	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	43	
186	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	5	3	42	

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP								Jml	JAMINAN												Jml	EMPATHY								Jml
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26	27	28	29	30	31	32		
1	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	5	5	5	5	5	5	5	38	
2	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	5	4	4	4	35	4	5	4	4	5	4	4		5	5	4	44	4	4	5	4	4	5	4	5	35	
3	3	5	5	5	5	23	5	4	4	4	4	5	3	4	33	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	41	3	5	5		5	5	5	5	33	
4	3	4	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	4	4	4	4	5	5	5	36		
5	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35	5	3	5	3	3	5	5	5	34		
6	3	5		5	5	18	5	5	5	5	5		5	5	35	5	5		5		5	5		5	5	5	40	3		5	5	4	5	5	32		
7	3	5	4	5	4	21	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	51	3	5	5	5	5	5	5	38		
8	4	4	3	5	5	21	5	5	4	4	4	4	5	4	35	5	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4	46	5	3	5	4	4	5	5	4	35	
9	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	3	3	4	3	30	5	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4	46	5	5	5	4	4	5	5	4	37	
10	5		5	5	4	19	4	5	5	5	5	5	4	4	37	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	51	4	3	4	4	4	5	5		29	
11	5	5	3	4	3	20	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	5	3	4	31		
12	3	4	4	3	5	19	4	5	5	5	3	5	4		31	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	40	3	5	5	5	5	5	5	5	38		
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
14	3	4	4	5	4	20	4	3	3	3	4	4	4	4	29	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4		36	4	5	5	4	5	4	5	4	36	
15	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	4	4	5	5	36	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	49		5	5	5	5	5	5		30	
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40		
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40		
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40		
20	3	5	4	5	4	21	4	4	4	4	3	4	4	3	30	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	40	3	5	5	5	5	5	5	5	38	
21	4	5	5	5	4	23	5	5	4	3	3	4	3	3	30	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	50	3	4	4	4	4	4	4	4	31	
23	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	5	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
25	2	5	5	5	4	21	4	4	4	4	3	3	4	4	30	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	52	5	4	5	4	5	5	5	5	38		
26	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	51	5		4	5	4	5	4	5	32	
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40		
28	3	4	3	4	4	18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40		
29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	5	5	5	5	5	40		
30	3	4	5	4	5	21	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
31	3	5	5	5	5	23	5	5	4	5	5	4	4	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	5	5	4	4	4	5	5	34		

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

No	BUKTI FISIK													Jml
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	53	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59	
6	5	5	5	5	5	5	5		5		5	5	50	
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	58	
8	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	52	
9	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	52	
10	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	52	
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5		42	
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
14	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	48	
15	5	5	5	5	5	5	5	3	5		5	5	53	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
20	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	57	
21	5	5	5	5	5	5	5	3	5		5	5	53	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
25	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	40	
26	5	5	5	4	4	5	4		5	5	4	3	49	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49	
31	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	54	

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP								Jml	JAMINAN												Jml	EMPATHY								Jml
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26	27	28	29	30	31	32		
32	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3	4	3	4	3	5	3	3	3	5	4	40	5	4	5	4	3	3	4	4	32	
33		5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
34	3	4	3	4	4	18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	5	5	5	5	5	5	5	38	
35	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	4	4	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
36	2	5	4	4	3	18	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3	4	3	4	3	5	3	3	3	5	4	40	3	4	5	4	3	3	4	4	30	
37	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	5	4	4	37	5	4	5		4	5	5	3	5	5	5	46	4	3	4	4	4		5	5	29	
38	4	5	3	4	3	19	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	42	3	4	4	4	4	5	3	5	32	
39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	5	5	5	5	5	5	5	37	
41	5	5	5		5	20	5	4	5	5	4	5	5	5	38	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
42	5	5	5	5	5	25	5	5		5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5		5	5	5	5	5	5	35	
43	4	4	5	3	3	19	4	3	3	4	4	4	5	4	31	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	39	5	4	4	3	3	5	4	4	32	
44	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	4	4	5	3	32	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	5	4	33	
45	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
46	5	5	3	5	3	21	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	47	3	5	4	4	4	4	5	5	34	
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		40	3	4	4	4	4	4	4	4	31	
49	4	4	4	5	5	22	3	5	5	5	3	3	4	3	31	5	4	4	5	4	3	5	3	4	5	5	47	2	3	5	4	3	5	3	5	30	
50	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	4	4	5	5	35	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	45	4	4	4	4	4	4	3	5	32	
51	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	4	4	5	5	35	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	43	3	3	3	4	3	4	5	5	30	
52	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	48	5	5	5	4	5	5	4	5	38	
53	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
54	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41		5	5	5	5	5	5		30	
55	4	5	3	4	4	20	5	5	4	4	5	4	4	4	35	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
56	5	5	4	3	4	21	4	3	4	5	4	4	4	3	31	3	5	4	3	3	3	5	5	3	3	4	41	4	4	3	4	4	4	4	4	31	
57	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	4	4	4	4	4	4	4	31	
58	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	53	5	4	4	5	5	5	5	5	38	
59	4	4		4	4	16	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	3	5	5	5	5	5	5	3	36	
60	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
61	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	52	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
62	4	3	4	4	4	19	3	3	5	5	5	4	4	5	34	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	41	4	3	4	4	3	4	3	4	29	

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

No	BUKTI FISIK													Jml
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44		
32	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	42	
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
35	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	54	
36	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	42	
37	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	52	
38	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	47	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	45	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
43	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	52	
44	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	51	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
46	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	58	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
49	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	53	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59	
52	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	
53	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47	
57	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49	
59	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	55	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
62	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	52	

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP								Jml	JAMINAN												Jml	EMPATHY								Jml
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26	27	28	29	30	31	32		
63	4	4	3	5	4	20	3	4	3	4	3	3	4	3	27	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	47	4	3	4	4	4	4	3	4	30	
64	2	4	4	4	4	18	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	46	5	4	4	4	4	4	4	4	33		
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	5	5	36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	3	5	4	4	4	4	4	4	32		
66	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	50	2	4	4	4	4	4	4	4	30		
67	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55		5	5	5	5		5	5	30		
68	3	5	5	4	4	21	4	5	4	4	5	4	5	5	36	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	50	5	4	5	4	4	5	4	4	35	
69	4	5	4	5	4	22	4	4	5	5	5	3	4	4	34	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	46	4	4	5	4	3	5	4	5	34		
70	2	5	3	5	3	18	3	5	4	4	5	3	4	5	33	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	50	5	5	5	5	3	5	5	5	38	
71	5	3	4	4	4	20	4	5	4	4	5	5	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43	2	4	4	4	4	4	4	4	30	
72	4	5	3	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	4	30		
73	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	3	4	4		4	4	4	4	39	4	3	4	4	4	4	4	3	30		
74	4	5		4	4	17	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	50	5	3	4	4	5	4	5	5	35		
75	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	4	4	4	4	33	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	48	2	4	4	4	4	4	3	4	29		
76	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40		
77	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40		
78	4		3	4	4	15	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32		
79	3	4	4	4	5	20	4	4	3	4	4	3	4	4	30	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	44	4	4	3		4	4	4	27		
80	4	5	5	4	4	22	3	3	2	3	2	3	3	3	22	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	48	2	4	5	4	4	4	4	4	31		
81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	5	5	5	5	5	5	5	37		
82	3	5	4	4	4	20	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
83	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	4	5	3	4	34	4	4	5	4	5	3	5	3	4	3	4	44	5	4	4	5		5	5	4	32	
84	2	4	3	4	4	17	3		4	3	3	3	4	4	24	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	40	3	4	4	3	3	4	4	4	29	
85	4	4	4		4	16	4	4	4	5	4	5	5	5	36	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	49	5	3		3	3	4	4	4	26		
86	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	3	31		
87	3	4	4	4	4	19		5	4	4	5		5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	53	5	5	5	5	5	5	5	5	40		
88	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
89	5	5	5	5		20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40		
90	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	5	5		5	5	5	5	33		
91	3	5	5	5	4	22	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	3	3	4	4	4	4	3	4	29		
92	4	5		5	4	18	4	4	5	4	5	4	4	4	34	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	46	3	4	4	4	4	4	4	4	31		
93	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40		

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

[illegible]

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP								Jml	JAMINAN												Jml	EMPATHY								Jml
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26	27	28	29	30	31	32		
94	4	4	3	3	4	18	4	4		5	3	4	4	4	28	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	42	3	4	3	4	4	4	5	5	32	
95	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
96	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
97	3	4	5		4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	39	3	4	4	4	4	4	4	5	32	
98	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	4	5	5	4	38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	52	5	5	5	4	4	5	5	4	37	
99	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	4	4	5	5	37	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	52	5	4	5	5	5	5	4	5	38	
100	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
101	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	3	4	3	3	28	4	3	2	4	2	4	4	2	4	4	3	36	3	4	4	4	4	4	3	4	30	
102	4	5	4		5	18	4	3	3	4	3	3	4	4	28	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	45	5	5	5	5	5	5	4	4	38	
103	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	53	5	4	5	5	5	4	5	4	37	
104	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	5	5	5	5	5	5	5	38	
105	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	53	5	4	5	5	4	5	5	5	38	
106	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4		4	4	4	27	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	38	3		3	3	3	3	4	3	22	
107	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
108	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	50	4	4	4	4	4	5	5	5	35	
109	5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	3	3	4	4	28	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	3	40	3	2	4	4	3	3	4	4	27	
110	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5		35		
111	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	4	5	5	5	5	5	5	39	
112	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
113	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
114		4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	5	4	4	34	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	49	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
115	3	4	4	4	4	19	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	5	5	5	5	5	5	5	39	
116	3	5	5	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	3	2	4	3	4	5	4	4	42	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
117	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	5	4	4	34		4	5	4	4	5	4	4	4	5	43	4	4	4	4	4	5	4	5	34		
118	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	4	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
119	4	4	5	5	4	22	4	5		4	5	4	5	4	31	5	5	5	5	5		5	4	5	5	5	49	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
120		5	5	5	3	18	4	5	4	4	3	4	4	4	32	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	45	4	5	5	5	5	5	5	5	39	
121	4	4	4	5	4	21	5	5	4	5	4	5	4	4	36	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	48	5	4	4	4	4	5		31			
122	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	50	5	5	4	4	4	4	4	5	35		
123	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	50	5	5	5	5	4	4	4	4	36		
124	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	5	5	5	5	5	40		

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

No	BUKTI FISIK													Jml
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44		
94	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	55	
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
97	4	4	4	4	4	4	4		5	5	5	4	47	
98	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	57	
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
101	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	42	
102	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	53	
103	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	53	
104	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	57	
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
106	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	50	
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
108	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	53	
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
113	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	57	
114	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	
115	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
117	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	58	
120	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	55	
121	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	52	
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
123	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59	
124	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	57	

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP								Jml	JAMINAN												Jml	EMPATHY								Jml	
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26	27	28	29	30	31	32			
125	3	3	4	4	4	18	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	52	5	5	5	5	4	5	5	5	5	39
126	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	5	5	4	4	35	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	51	5	5		5	5	5	5	5	5	35	
127	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	
128		3	4	5	5	17	4	3	4	4	3	4	5	4	31	5	5	5	3	4	5		4	5	3	5	44	4	4	4	4	5	4	4	4	4	33	
129	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	5	4	5	36	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	52	4	5	4	4	4	4	4	5	4	34	
130	5	5	5	4	5	24	4	4	5	4	5	5	4	5	36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	53	5	5	4	5	5	5	5	5	5	39	
131	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
132	2	4	5	4	4	19	5	5	4	5	4	5	5	5	38	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	47	5	5	5	5	4	4	4	4	4	36	
133	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
134	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	4	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	4	4	4	4	4	4	5	5	35	
135	3	5	4	5	4	21	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	5	5	34	
136	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
137	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41	4	5	5	5		4	5	5	33		
138	4	4	5	4		17	4	4	5	4	5	5	5	5	37	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	52	2	5	5	4	5			4	25		
139	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	4	5	4	5	37	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
140	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
141	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
142	4	5	4	4	4	21	5	4	5	5	5	5	4	5	38	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	47	4	4	4	4	4	4	4	4	5	33	
143	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
144	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	
145	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
146	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	3	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	
147	3	4	5	5	5	22	5	4	4	4	4	4	4	5	34	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	48	4	5	4	4	5	5	4	4	35		
148	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	5	5	5	5	5	5	5	5	38	
149	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	4	4	5	5	35	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	46	3	5	5	5	5	5	3	5	36		
150	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	2	4	4	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	5	5	5	5	5	5	5	5	38	
151	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	53	3	4	4	5	5	5	5	5	5	36	
152	4	4	3	5	3	19	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	49	3	5	5	5	5	5	5	5	5	38	
153	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
154	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	4	5	5	4	38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	52	5	5	5	4	4	5	5	4	37		
155	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	45	3	5	5	5	5	5		4	32		

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

[illegible]

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

No	RELIABILITY					Jml	DAYA TANGGAP								Jml	JAMINAN												Jml	EMPATHY									Jml
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		26	27	28	29	30	31	32			
156	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	5	5	5	5	5	5	5	5	38		
157	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	5	5	5	5	5	5	5	5	38		
158	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	5	5	5	5	5	5	5	5	38		
159	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	50	3	5	5	5	4	4	4	4	34		
160	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	5	4	4	37	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	51	4	3	4	4	4	5	5		29		
161	2	5	3	4	3	17	3	4	4	3	4	4	3	4	29		4	5	4	3	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	5	3	5	32			
162	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40			
163	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40			
164	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40			
165	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	4	4	4	32			
166	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	4	32			
167	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	4	4	4	5	36	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	50	4	4	4	4	4		4	4	28			
168	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	4	32			
169	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54		4	5	5	4	4	4	4	30			
170	3	4	4	4	4	19	5	5	5	4	4	4	4	5	36	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	50	4	4	4	4	4	5	4	5	34		
171	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40			
172	3	5	4	5	4	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5		5	5	5	5	35			
173	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	4	5	4	37	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	52	3	4	4	4	4	5	5	4	33			
174	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	53	5	5	5	5	5	5	5	5	40			
175	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	5	5	3	3	30	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	44	4	5	5		4	4	4	4	30			
176	3	4	4	4	4	19	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	5	4	4	33			
177	3	4	4	4	5	20	4	5	4	5	5	5	5	5	38	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	51	4	4	4	5	5	4	4	4	34			
178	5	5	5	5	5	25	5		4	4	5	5	5	4	32	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	51	5	4	4	4			5	5	27			
179	3	4	4	5	5	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	4	39			
180	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	46	4	5	5	5	5	5	5	5	39			
181	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	50	5	5	5	5	4	4	4	4	36			
182	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	2	5	5	5	5	5	5	5	37			
183		5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40			
184	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	3	4	4	4	4	5	5	4	33			
185	2	4	5	5	5	21	3	4	4	4	4	3	4	4	30	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	48	4	4	3	4	4	3	2	3	27			
186	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	40			

DATA HASIL PENELITIAN HARAPAN MAHASISWA

[illegible]

LAMPIRAN

3

ANALISIS DATA PENELITIAN

- A. UJI DESKRIPTIF PERSEPSI MAHASISWA**
- B. UJI DESKRIPTIF HARAPAN MAHASISWA**
- C. DATA SKOR SERVQUAL**

UJI DESKRIPTIF PERSEPSI MAHASISWA

1. UJI DESKRITIF PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP DIMENSI RELIABILITY

```
FREQUENCIES VARIABLES=X /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE
MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM /HISTOGRAM
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

RELIABILITY

N	Valid	186
	Missing	0
	Mean	18.61
	Std. Error of Mean	.214
	Median	18.00
	Mode	17
	Std. Deviation	2.921
	Variance	8.530
	Range	13
	Minimum	12
	Maximum	25
	Sum	3462

RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	1	.5	.5	.5
	13	5	2.7	2.7	3.2
	14	3	1.6	1.6	4.8
	15	16	8.6	8.6	13.4
	16	19	10.2	10.2	23.7
	17	31	16.7	16.7	40.3
	18	21	11.3	11.3	51.6
	19	21	11.3	11.3	62.9
	20	28	15.1	15.1	78.0
	21	13	7.0	7.0	84.9
	22	8	4.3	4.3	89.2
	23	6	3.2	3.2	92.5
	24	2	1.1	1.1	93.5
	25	12	6.5	6.5	100.0
	Total	186	100.0	100.0	

2. UJI DESKRITIF PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP DIMENSI RESPONSIVENESS

```
FREQUENCIES VARIABLES=X /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE
MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics		
RESPONSIVENESS		
N	Valid	186
	Missing	0
	Mean	27.34
	Std. Error of Mean	.296
	Median	27.00
	Mode	28
	Std. Deviation	4.033
	Variance	16.268
	Range	26
	Minimum	14
	Maximum	40
	Sum	5085

RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	1	.5	.5	.5
	15	2	1.1	1.1	1.6
	16	1	.5	.5	2.2
	17	1	.5	.5	2.7
	20	6	3.2	3.2	5.9
	21	1	.5	.5	6.5
	22	7	3.8	3.8	10.2
	23	5	2.7	2.7	12.9
	24	11	5.9	5.9	18.8
	25	7	3.8	3.8	22.6
	26	28	15.1	15.1	37.6
	27	26	14.0	14.0	51.6
	28	29	15.6	15.6	67.2
	29	9	4.8	4.8	72.0
	30	21	11.3	11.3	83.3
	31	8	4.3	4.3	87.6
	32	12	6.5	6.5	94.1
	33	3	1.6	1.6	95.7
	34	2	1.1	1.1	96.8
	35	1	.5	.5	97.3
	36	1	.5	.5	97.8
	38	2	1.1	1.1	98.9
	40	2	1.1	1.1	100.0
Total		186	100.0	100.0	

3. UJI DESKRITIF PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP DIMENSI ASSURANCE

```
FREQUENCIES VARIABLES=X /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE
MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics		
ASSURANCE		
N	Valid	186
	Missing	0
	Mean	38.94
	Std. Error of Mean	.333
	Median	39.00
	Mode	40
	Std. Deviation	4.545
	Variance	20.661
	Range	29
	Minimum	26
	Maximum	55
	Sum	7243

ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26	1	.5	.5	.5
	29	3	1.6	1.6	2.2
	30	2	1.1	1.1	3.2
	32	4	2.2	2.2	5.4
	33	2	1.1	1.1	6.5
	34	5	2.7	2.7	9.1
	35	14	7.5	7.5	16.7
	36	24	12.9	12.9	29.6
	37	16	8.6	8.6	38.2
	38	19	10.2	10.2	48.4
	39	12	6.5	6.5	54.8
	40	33	17.7	17.7	72.6
	41	15	8.1	8.1	80.6
	42	12	6.5	6.5	87.1
	43	7	3.8	3.8	90.9
	44	3	1.6	1.6	92.5
	45	3	1.6	1.6	94.1
	46	1	.5	.5	94.6
	47	3	1.6	1.6	96.2
	50	1	.5	.5	96.8
	52	1	.5	.5	97.3
	54	1	.5	.5	97.8
	55	4	2.2	2.2	100.0
Total		186	100.0	100.0	

4. UJI DESKRITIF PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP DIMENSI EMPATHY

```
FREQUENCIES VARIABLES=X /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE
MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

EMPATHY

N	Valid	186
	Missing	0
	Mean	30.35
	Std. Error of Mean	.315
	Median	30.00
	Mode	30
	Std. Deviation	4.301
	Variance	18.500
	Range	25
	Minimum	15
	Maximum	40
	Sum	5646

EMPATHY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	1	.5	.5	.5
	16	1	.5	.5	1.1
	20	2	1.1	1.1	2.2
	21	3	1.6	1.6	3.8
	22	3	1.6	1.6	5.4
	23	2	1.1	1.1	6.5
	24	3	1.6	1.6	8.1
	25	2	1.1	1.1	9.1
	26	9	4.8	4.8	14.0
	27	12	6.5	6.5	20.4
	28	10	5.4	5.4	25.8
	29	16	8.6	8.6	34.4
	30	33	17.7	17.7	52.2
	31	17	9.1	9.1	61.3
	32	32	17.2	17.2	78.5
	33	12	6.5	6.5	84.9
	34	6	3.2	3.2	88.2
	35	4	2.2	2.2	90.3
	36	3	1.6	1.6	91.9
	37	1	.5	.5	92.5
	38	5	2.7	2.7	95.2
	40	9	4.8	4.8	100.0
Total		186	100.0	100.0	

5. UJI DESKRITIF PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP DIMENSI TANGIBLE

```
FREQUENCIES VARIABLES=X /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE
MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

TANGIBLE

N	Valid	186
	Missing	0
	Mean	40.41
	Std. Error of Mean	.429
	Median	40.00
	Mode	41
	Std. Deviation	5.849
	Variance	34.211
	Range	33
	Minimum	27
	Maximum	60
	Sum	7516

TANGIBLE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	27	2	1.1	1.1	1.1
	28	2	1.1	1.1	2.2
	30	3	1.6	1.6	3.8
	31	6	3.2	3.2	7.0
	32	1	.5	.5	7.5
	33	3	1.6	1.6	9.1
	34	11	5.9	5.9	15.1
	35	8	4.3	4.3	19.4
	36	10	5.4	5.4	24.7
	37	11	5.9	5.9	30.6
	38	9	4.8	4.8	35.5
	39	14	7.5	7.5	43.0
	40	15	8.1	8.1	51.1
	41	16	8.6	8.6	59.7
	42	13	7.0	7.0	66.7
	43	15	8.1	8.1	74.7
	44	11	5.9	5.9	80.6
	45	4	2.2	2.2	82.8
	46	9	4.8	4.8	87.6
	47	7	3.8	3.8	91.4
	48	4	2.2	2.2	93.5
	49	1	.5	.5	94.1
	50	2	1.1	1.1	95.2
	51	2	1.1	1.1	96.2
	52	1	.5	.5	96.8
	53	2	1.1	1.1	97.8
	55	1	.5	.5	98.4
	60	3	1.6	1.6	100.0
	Total	186	100.0	100.0	

6. UJI DESKRITIF PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

```
FREQUENCIES VARIABLES=X /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE
MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

PERSEPSI TOTAL

N	Valid	186
	Missing	0
	Mean	155.66
	Std. Error of Mean	1.098
	Median	157.00
	Mode	158 ^a
	Std. Deviation	14.977
	Variance	224.303
	Range	91
	Minimum	107
	Maximum	198
	Sum	28952

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

PERSEPSI TOTAL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	107	1	.5	.5	.5
	114	1	.5	.5	1.1
	117	1	.5	.5	1.6
	119	2	1.1	1.1	2.7
	126	1	.5	.5	3.2
	127	2	1.1	1.1	4.3
	128	1	.5	.5	4.8
	129	2	1.1	1.1	5.9
	130	1	.5	.5	6.5
	132	1	.5	.5	7.0
	134	4	2.2	2.2	9.1
	136	1	.5	.5	9.7
	137	1	.5	.5	10.2
	138	2	1.1	1.1	11.3
	139	2	1.1	1.1	12.4
	140	1	.5	.5	12.9
	141	7	3.8	3.8	16.7
	142	1	.5	.5	17.2
	143	2	1.1	1.1	18.3
	144	3	1.6	1.6	19.9
	145	4	2.2	2.2	22.0
	146	1	.5	.5	22.6
	147	4	2.2	2.2	24.7
	148	5	2.7	2.7	27.4
	149	4	2.2	2.2	29.6
	150	1	.5	.5	30.1
	151	7	3.8	3.8	33.9
	152	7	3.8	3.8	37.6
	153	4	2.2	2.2	39.8
	154	8	4.3	4.3	44.1
	155	6	3.2	3.2	47.3
	156	2	1.1	1.1	48.4
	157	8	4.3	4.3	52.7
	158	9	4.8	4.8	57.5

159	4	2.2	2.2	59.7
160	6	3.2	3.2	62.9
161	5	2.7	2.7	65.6
162	7	3.8	3.8	69.4
163	9	4.8	4.8	74.2
164	2	1.1	1.1	75.3
165	5	2.7	2.7	78.0
166	5	2.7	2.7	80.6
167	2	1.1	1.1	81.7
168	4	2.2	2.2	83.9
169	3	1.6	1.6	85.5
170	4	2.2	2.2	87.6
171	2	1.1	1.1	88.7
172	3	1.6	1.6	90.3
173	2	1.1	1.1	91.4
175	1	.5	.5	91.9
176	2	1.1	1.1	93.0
177	1	.5	.5	93.5
178	1	.5	.5	94.1
179	1	.5	.5	94.6
180	1	.5	.5	95.2
181	1	.5	.5	95.7
184	3	1.6	1.6	97.3
186	2	1.1	1.1	98.4
193	1	.5	.5	98.9
194	1	.5	.5	99.5
198	1	.5	.5	100.0
Total	186	100.0	100.0	

UJI DESKRIPTIF HARAPAN MAHASISWA

1. UJI DESKRIPTIF HARAPAN MAHASISWA TERHADAP DIMENSI RELIABILITY

```
FREQUENCIES VARIABLES=Y /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE
MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM /HISTOGRAM
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

RELIABILITY

N	Valid	186
	Missing	0
	Mean	21.64
	Std. Error of Mean	.197
	Median	22.00
	Mode	25
	Std. Deviation	2.690
	Variance	7.237
	Range	10
	Minimum	15
	Maximum	25
	Sum	4025

RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	1	.5	.5	.5
	16	5	2.7	2.7	3.2
	17	5	2.7	2.7	5.9
	18	14	7.5	7.5	13.4
	19	18	9.7	9.7	23.1
	20	30	16.1	16.1	39.2
	21	19	10.2	10.2	49.5
	22	15	8.1	8.1	57.5
	23	19	10.2	10.2	67.7
	24	15	8.1	8.1	75.8
	25	45	24.2	24.2	100.0
Total		186	100.0	100.0	

2. UJI DESKRIPTIF HARAPAN MAHASISWA TERHADAP DIMENSI RESPONSIVENESS

```
FREQUENCIES VARIABLES=Y /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE
MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

RESPONSIVENESS

N	Valid	186
	Missing	0
	Mean	35.83
	Std. Error of Mean	.307
	Median	37.00
	Mode	40
	Std. Deviation	4.190
	Variance	17.556
	Range	18
	Minimum	22
	Maximum	40
	Sum	6665

RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	1	.5	.5	.5
	24	1	.5	.5	1.1
	26	2	1.1	1.1	2.2
	27	2	1.1	1.1	3.2
	28	5	2.7	2.7	5.9
	29	2	1.1	1.1	7.0
	30	10	5.4	5.4	12.4
	31	11	5.9	5.9	18.3
	32	16	8.6	8.6	26.9
	33	7	3.8	3.8	30.6
	34	10	5.4	5.4	36.0
	35	10	5.4	5.4	41.4
	36	10	5.4	5.4	46.8
	37	11	5.9	5.9	52.7
	38	16	8.6	8.6	61.3
	39	14	7.5	7.5	68.8
	40	58	31.2	31.2	100.0
Total		186	100.0	100.0	

3. UJI DESKRIPTIF HARAPAN MAHASISWA TERHADAP DIMENSI ASSURANCE

```
FREQUENCIES VARIABLES=Y /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE
MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

ASSURANCE

N	Valid	186
	Missing	0
	Mean	49.13
	Std. Error of Mean	.408
	Median	50.00
	Mode	55
	Std. Deviation	5.559
	Variance	30.902
	Range	20
	Minimum	35
	Maximum	55
	Sum	9138

ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	35	1	.5	.5	.5
	36	2	1.1	1.1	1.6
	38	1	.5	.5	2.2
	39	3	1.6	1.6	3.8
	40	14	7.5	7.5	11.3
	41	6	3.2	3.2	14.5
	42	4	2.2	2.2	16.7
	43	3	1.6	1.6	18.3
	44	8	4.3	4.3	22.6
	45	11	5.9	5.9	28.5
	46	10	5.4	5.4	33.9
	47	8	4.3	4.3	38.2
	48	6	3.2	3.2	41.4
	49	6	3.2	3.2	44.6
	50	14	7.5	7.5	52.2
	51	9	4.8	4.8	57.0
	52	9	4.8	4.8	61.8
	53	8	4.3	4.3	66.1
	54	8	4.3	4.3	70.4
	55	55	29.6	29.6	100.0
Total		186	100.0	100.0	